

**PROSIDING**



**SEMINAR NASIONAL  
ADMINISTRASI PUBLIK**  
DINAMIKA PERKEMBANGAN ADMINISTRASI PUBLIK  
DI ERA DISRUPSI DAN TANTANGAN GLOBAL

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG, 1 AGUSTUS 2018**

**PENERBIT :  
LEMLIT PRESS UNIVERSITAS PASUNNDAN  
BANDUNG**

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK**  
*CALL FOR PAPER*

**Dinamika Perkembangan  
Administrasi Publik di Era Disrupsi  
dan Tantangan Global**

KERJASAMA  
IAPA DPD JAWA BARAT  
DENGAN  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
PASCASARJANA UNPAS  
2018

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK**  
**CALL FOR PAPER**  
*Dinamika Perkembangan Administrasi Publik di Era Disrupsi  
dan Tantangan Global*

ix + 375 halaman (21 x 29 cm)

**ISBN :978-979-8793-93-6.**

**Reviewer :**

Dr. Thomas Bustomi, M.Si  
Dr. Ulber Silalahi, MA  
Dr. H. Iwan Henri Kusnadi, M.Si

**Editor :**

Dr. Yaya Mulyana, M.Si

**Penerbit :**

**Lemlit Unpas Press**

Telp. Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Pasundan,  
Jl. Dr. Setiabudhi No. 193 Telp. (022) 2021440, 2021436 Pes. 110  
Fax. (022) 2009267 Bandung 40153  
Website : <http://lemlit.unpas.ac.id> Email : [lembagapenelitian@unpas.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unpas.ac.id)

**Cetakan pertama, Agustus 2018**

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memeperbanyak karya tulias ini dalam bentuk dan  
dengan cara apapun tanpa ijin dari penerbit

**PROSIDING**  
**SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK**  
**CALL FOR PAPER**  
*Dinamika Perkembangan Administrasi Publik di Era Disrupsi  
dan Tantangan Global*

Pelindung	: Ketua IAPA Pusat
Penanggung Jawab	: Ketua IAPA DPD Jawa Barat
Pembina	: Direktur Pascasarjana Universitas Pasundan
Ketua Panitia	: Dr. Yaya Mulyana, M.Si (Universitas Pasundan)
Sekretaris	: Dr. Ike Rachmawati, Dra., M.Si (Universitas Muhammadiyah Sukabumi)
Bendahara	: Etih Henriyani, S.IP., M.Si (Universitas Galuh Ciamis)
Reviewer	: 1. Dr. Thomas Bustomi, M.Si (Universitas Pasundan) 2. Dr. Ulber Silalahi, MA (Universitas Parahyangan) 3. Dr. Iwan Henri Kusnadi, M.Si (Universitas Subang)
Editor	: Dr. Yaya Mulyana, M.Si (Universitas Pasundan)
Cover	: Wawan Kurniawan SH
Layout	: Tatang Asep Risnandar

**Penerbit :**

**Lemlit Unpas Press**

Telp. Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Pasundan,

Jl. Dr. Setiabudhi No. 193 Telp. (022) 2021440, 2021436 Pes. 110

Fax. (022) 2009267 Bandung 40153

Website : <http://lemlit.unpas.ac.id> Email : [lembagapenelitian@unpas.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unpas.ac.id)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkah, rahmat dan hidayahNya, Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Pasundan dapat menyelenggarakan Seminar Nasional *Call for Paper* pada tanggal 11 Agustus 2018 dan menghasilkan Prosiding ber ISBN.

Seminar Nasional *Call for Paper* ini mengangkat tema Dinamika Perkembangan Administrasi Publik di Era Disrupsi dan Tantangan Global. Dengan sub tema yaitu (1) Transformasi Kepemimpinan Publik dalam Era Global, (2) Kinerja Management SDM di Era Disrupsi, (3) E-government dalam tata pemerintahan, (4) Korupsi Pejabat Publik dan Patologi Administrasi public, (5) Kerjasama antar daerah dan Global, (6) Perimbangan keuangan pusat dan daerah, (7) tata kelola pemerintahan desa, (8) Penataran tata ruang berdasarkan pendekatan spasial, (9) Otonomi daerah berbasis potensi daerah, (10) pelayanan public berbasis E-government, (11) Partisipasi public dalam tata kelola pemerintahan, (12) Reformasi Birokrasi dalam era Global, (13) Respon Kebijakan Publik di era digital.

Semoga dengan selesainya Seminar ini, dapat memberikan manfaatnya dan bisa dirasakan oleh pihak yang membutuhkan. Dalam kesempatan ini pula saya sebagai Ketua penyelenggara seminar ini mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelenggaran seminar dan penyusunan Prosiding ini. Dan terima kasih kepada seluruh panitia yang telah bekerja keras dan bekerjasama sehingga acara ini dapat berjalan dengan sukses.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bandung, 11 Agustus 2018

Ketua Penyelenggara,  
Magister Ilmu Administrasi

## DAFTAR ISI

BALIK HALAMAN .....	i
JUDUL BALIK HALAMAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv

### **BAGIAN I : DINAMIKA KELEMBAGAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIADI ERA DISRUPSI**

PELUANG DAN TANGTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DISRUPSI .....	2
<i>Lia Muliawaty</i> .....	
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENENTUAN PEJABAT STRUKTURAL ESELON II DI PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....	13
<i>Muhammad Eko Atmojo</i> .....	
KINERJA MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DISRUPSI <i>Rustandi</i> .....	20
MENAKAR TRILOGI KEPEMIMPINAN KI HAJAR DEWANTARA DI ERA GLOBALISASI .....	28
<i>Lina Marliani1), R. Didi Djadjuli2)</i> .....	
PENERAPAN PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 MELALUI SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA EVALUASI PERKULIAHAN .....	35
<i>Agus Alex Yanuar1), NR Ruyani2)</i> .....	
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA ALAM DI KABUPATEN BENGKULU TENGAH PROPINSI BENGKULU .....	47
<i>Eha Saleha</i> .....	
IMPLIKASI, URUSAN DAN PROSPEK OTONOMI DAERAH <i>Iwan Henri Kusnadi</i> .....	60
PENGEMBANGAN PERAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT (KIM) MELEK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNTUK MEMBANGUN MASYARAKAT MADANI .....	70
<i>Mira Rosana</i> .....	
PERAN PEMERINTAH DALAM PEMBERDAYAAN PEREMPUAN MELALUI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) .....	81
<i>Ine Mariane</i> .....	

### **BAGIAN II : DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI**

ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS .....	99
<i>Ahmad Juliarso, S.IP.,M.Si.</i> .....	

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFid) ( Penelitian di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat)	108
<i>Engkus1, Fajar Trisakti, 2, Asep Hidayat3, Nanang Suparman4,, Unik Ludianingsih, 5</i>	
MODEL KERJASAMA PELAYANAN PEMERINTAHAN BERBASIS CUSTOMER SERVICE (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kawasan Perbatasan Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat)	130
<i>Iwan Satibi .....</i>	
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG	145
<i>Ahmad Zaini Miftah1, Yogi Suprayogi Sugandi2, Dedi Sukarno3 .....</i>	
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PEKANBARU, PROVINSI RIAU	156
<i>Dian Sari,S.Sos.,MPA1.....</i>	
TRANSPARANSI INFORMASI DI MASYARAKAT MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI (Studi Kasus : Efisiensi Pelayanan Informasi Untuk Masyarakat Di Wilayah Tangerang Selatan Dengan Menggunakan Teknologi Informasi )	165
<i>Siti Samsiyah,SS.M.Si .....</i>	
TANTANGAN PEMERINTAH DALAM MENYELENGGARAKAN PEMBANGUNAN PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN YANG BERKEADILAN DAN BERKELANJUTAN	170
<i>Wahyu Gia Uliantoro .....</i>	
<b>BAGIAN III : STRATEGI KEBIJAKAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI</b>	
STRATEGI KOMUNIKATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN AIR MINUM PDAM KOTA SUKABUMI Ike	183
<i>Rachmawati.....</i>	
ANALISIS DAMPAK PENGHENTIAN TUGAS KPA KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN PRESIDEN NOMOR 124 TAHUN 2016	197
<i>Gerry Katon Mahendra, S.IP., M.I.P.</i>	
KAJIAN KEBIJAKAN LINGKUNGAN HIDUP STRATEGIS KOTA BANDUNG	202
<i>Thomas Bustomi, .....</i>	
TRANSPARANSI PERKEMBANGAN KONSEP KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DAERAH	244
<i>Taufiqurokhman1, Andriansyah2, Evi Satispi3.....</i>	
KAJIAN STRATEGIS KEBIJAKAN SATU PETA ONE MAP POLICY) B IDANG PERENCANAAN TATA RUANG	259
<i>Dr. Imas Sumiati, Dra. M.Si1), Dr.Dra. R.Taqwaty Firdausijah, M.Si2).....</i>	
FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN PADA LAHAN GAMBUT DI PROVINSI RIAU	275

<i>Febri Yuliani</i> 1,.....	
PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEUANGAN PROGRAM ALOKASIDANA DESA (ADD) DI KECAMATAN PAMENGPEUK KABUPATEN GARUT	283
<i>Ikeu Kania</i> 1) <i>Aceng Ulumudin</i> 2) <i>Gugun Geusan Akbar</i> 3).....	
STRATEGI KEBIJAKAN PENGEMBANGAN PARIWISATA CIANJUR SELATAN DI KABUPATEN CIANJUR JAWA BARAT	287
<i>Yaya Mulyana</i> .....	

## LAMPIRAN MATERI KEYNOTE SPEAKER DAN NARASUMBER SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK 2018

GLOBALISASI DAN DIGITAL GOVERNANCE DALAM PERUBAHAN SEKTOR PUBLIK	
<i>Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag.rer.publ</i>	303
<i>Guru Besar Administrasi Negara dan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia</i> .....	
REFORMASI BIROKRASI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)	
Menuju Birokrasi Berkelas Dunia 2024	329
<i>Dr. Ir. Setiawan Wangsaatmaja, Dipl.SE, M.Eng</i> .....	
PERSPEKTIF BUDAYA : DISRUPSI, MULTIKULTURALISME DAN TANTANGAN IDEOLOGI NEGARA	342
<i>Dr.Asep Salahudin, SH, M.hum</i> .....	
LIVABLE AND LOVABLE SMART CITY “BETAH NYAAH HADE KA SEMAH DI ERA DISRUPSI	
KABID BIDANG PERENCANAAN, EVALUASI, PENGEMBANGAN SUMBER DAYA TIK DINAS KOMINFO BANDUNG	356
<i>Ayi Mamat Rahmat</i> .....	



**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS RADIO  
FREQUENCY IDENTIFICATION (RFId)  
( Penelitian di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispupda) Provinsi Jawa  
Barat)**

**Engkus<sup>1</sup>, Fajar Trisakti<sup>2</sup>, Asep Hidayat<sup>3</sup>, Nanang Suparman<sup>4</sup>,  
Unik Ludianingsih<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati (SGD) Bandung,  
Jln. A.H. Nasution 105 Bandung 40614  
No Tlp/ HP : <sup>1</sup>082216266677, <sup>2</sup>081802041668, <sup>3</sup>081322491989,

<sup>4</sup>087722594013, <sup>5</sup>087880308953

E-mail: <sup>1</sup>[ekustyana16@gmail.com](mailto:ekustyana16@gmail.com), <sup>2</sup>[fajr3sakti@gmail.com](mailto:fajr3sakti@gmail.com), <sup>3</sup>[dr.asephi62@gmail.com](mailto:dr.asephi62@gmail.com), <sup>4</sup>[suparman69@gmail.com](mailto:suparman69@gmail.com),  
<sup>5</sup>[unik.manda@gmail.com](mailto:unik.manda@gmail.com)

**THE QUALITY SERVICE OF LIBRARY BASE ON RADIO FREQUENCY  
IDENTIFICATION (RFId)**

*(Research At The Office Of Library And Local Archive (Dispupda) West Java Province)*

**Abstract.**

*The Main problem in this research that Dispupda as an international standard library and non-profit institutions is required to provide services to the public or librarian, supported by sophisticated technology. The technology chosen is Radio Frequency Identification (RFId), the friendly and efficient technology and easy to be operated by the society. The detail problems are (1) non-strategic library location, (2) disproportionate membership card room, (3) incompetent human resources in operating RFId system, (4) RFId system often disturbed, (5) limited library facilities for disability librarians, and (6) allocation of non-transparency book delays fees. The purpose of this study to find out how the quality of library services based on RFId. The method of the research are descriptive qualitative, technically interview, observation and documentary study. The result of the research based on RFId by five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Answering these challenges, starting from 2013, all library services in Dispupda West Java has been library managed by technology, combined with library management support hardware, using RFId technology. The conclusion . from the six problems studied only two problems that did not meet the truth that are: the location of the library that is not strategic who are incompetent in operating RFId systems, and RFId systems that often experience interruptions, this is because an attempt has been made as an alternative to handling the problem. As for the other four problems are still felt until now by officers or librarians of Dispupda.*

**Keywords:** Public Service, Service Quality, RFId System.

**Abstrak.**

*Masalah utama dalam penelitian ini adalah bahwa sebagai perpustakaan rujukan bertaraf Internasional sekaligus instansi pemerintahan non profit, Dispupda Jawa Barat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemustaka, dengan pelayanan yang berkualitas ditunjang oleh teknologi yang canggih. Tentunya teknologi yang dipilih yaitu Radio Frequency Identification (RFId), teknologi yang ramah dan tepat guna, mudah diterima dan mudah dioperasikan oleh masyarakat, dari berbagai lapisan umur dan pendidikan. Rincian permasalahannya: (1) lokasi perpustakaan yang tidak strategis, (2) SDM yang belum kompeten dengan sistem, (3) sistem RFId sering mengalami gangguan, (4) ruang pembuatan kartu anggota tidak proporsional, (5) fasilitas perpustakaan terbatas untuk pemustaka disabilitas, dan (6) pengalokasian biaya keterlambatan buku yang tidak transparansi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan*



*berbasis RFID di Dispusipda Jawa barat. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID berdasarkan lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, ansurance, empathy). Menjawab tantangan tersebut, terhitung sejak tahun 2013, semua aktivitas pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi manajemen perpustakaan berbasis teknologi, yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yaitu menggunakan teknologi Radio Frequency Identification (RFID). Simpulan dari keenam permasalahan yang diteliti hanya dua permasalahan yang tidak diakui kebenarannya yaitu menyangkut lokasi yang tidak strategis, dan sistem yang sering mengalami gangguan, yang tiga hal telah dilakukan upaya sebagai alternatif untuk penanganan masalah tersebut. Sedangkan untuk keempat permasalahan lainnya masih dirasakan keberadaannya sampai saat ini oleh petugas atau pustakawan Dispusipda Jawa Barat.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Sistem RFID.*

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan yang disediakan oleh pemerintah, untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pendidikan, karena perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi, sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang perpustakaan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Bukan hanya itu, perpustakaan juga memiliki peran penting untuk meningkatkan minat baca masyarakat, dengan mengaungkan ajakan kepada masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 17 Pasal 3 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini berdasar pada informasi yang diperoleh dari proposal Sistem Inovasi Pelayanan Publik (*Sinovik*) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tahun 2017, bahwa hasil survei *United Nations Educational, Scientific and Culture Organization* (UNESCO) minat baca masyarakat Indonesia baru 0,001 %. Artinya, dalam seribu masyarakat, hanya ada satu masyarakat yang memiliki minat baca, bahkan menurut laporan *Central Connecticut State University* di New Britain yang bekerja sama dengan sejumlah peneliti sosial, menempatkan Indonesia di peringkat 60 dari 61 negara terkait minat baca. Sehingga keberadaan perpustakaan ditengah-tengah masyarakat, untuk meningkatkan minat baca masyarakat dan mencerdaskan masyarakat, dirasa sangat penting.

Saat ini hampir disetiap Negara, Daerah, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan seluruh perguruan tinggi di Indonesia, pada umumnya telah dibentuk perpustakaan-perpustakaan sebagai unit pelayanan informasi. Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu daerah, yang juga memiliki perpustakaan umum daerah bernama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, yang dibangun sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang prima, menjadi salah satu pilihan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dan masyarakat diberikan akses seluas-luasnya terhadap informasi yang dimiliki perpustakaan umum Jawa Barat. Sebagaimana salah satu misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah, memberikan layanan prima kepada masyarakat dan menjadikan Dinas Perpustakaan, dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menjadi perpustakaan rujukan bertaraf internasional, baik bagi perpustakaan-perpustakaan di lingkungan Provinsi Jawa Barat maupun perpustakaan lainnya.

Sebagai perpustakaan rujukan bertaraf Internasional, perpustakaan Dispusipda Jawa Barat dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan teknologi yang canggih, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 Pasal 14 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 17



Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Tuntutan tersebut dikarenakan pelayanan secara manual yang diterapkan di Dispusipda Jawa Barat mengalami berbagai kendala yang dapat menghambat pelayanan perpustakaan, permasalahan tersebut diantaranya : (1) Pemustaka harus antri cukup panjang untuk menunggu dilayani petugas saat peminjaman koleksi; (2) Jumlah petugas layanan yang terbatas menjadikan kesibukan yang tiada henti dalam melayani pemustaka di meja peminjaman; (3) Antrian yang panjang di meja layanan peminjaman membuat suasana yang tidak menyenangkan bagi pemustaka dan petugas; (4) Pemustaka harus antri di meja pengembalian koleksi; (5) Antrian di meja pengembalian koleksi membuat suasana tidak nyaman bagi petugas maupun pemustaka; (6) Pemustaka tidak dapat mengembalikan koleksi pada saat layanan perpustakaan tutup; (7) Pemustaka direpotkan dengan kewajiban menulis buku tamu secara manual di buku besar tamu yang disediakan; (8) Untuk menjadi anggota perpustakaan, pemustaka harus antri dilayani dan petugas pendaftaran anggota perpustakaan harus menginput data identitas calon anggota ke dalam sistem informasi satu persatu dengan jumlah kolom informasi yang cukup banyak; (9) Keterbatasan jumlah petugas dalam melayani pendaftaran anggota menjadikan petugas begitu sibuk untuk melayanai calon anggota perpustakaan; (10) Untuk sekedar perpanjangan koleksi pemustaka diharuskan untuk datang ke Perpustakaan Umum Jawa Barat, jelas hal ini tidak memudahkan bagi pemustaka; (11) Masyarakat membutuhkan informasi yang bersifat tematik.

Selain itu, permasalahan lain juga ditunjukkan dengan adanya tabel durasi waktu pelayanan perpustakaan secara manual, yang dianggap menjadi keluhan pustakawan atau petugas perpustakaan maupun pengunjung perpustakaan yang juga menghambat pelayanan perpustakaan umum daerah Jawa Barat, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. Durasi Waktu Pelayanan Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat Secara Manual**

No	Jenis Pelayanan	Waktu Menunggu
1	Peminjaman Koleksi	5-20
2	Pengembalian Koleksi	5-15
3	Pendaftaran Anggota	10-30
4	Pengisian Buku Tamu	1-5

Sumber : Dispusipda Jawa Barat, 2017

Dari tabel di atas, nampak jelas bahwa permasalahan pelayanan perpustakaan secara manual memakan banyak waktu, sehingga Dispusipda Jawa Barat dianggap perlu melakukan inovasi pelayanan perpustakaan berbasis teknologi, guna menjawab semua permasalahan yang dihadapi. Tentunya teknologi yang dipilih, dengan pertimbangan mudah diterima dan mudah dioperasionalkan oleh masyarakat, dari berbagai lapisan umur dan pendidikan.

Untuk mengatasi sekaligus menjawab tantangan tersebut, maka terhitung sejak tahun 2013, semua aktivitas pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi manajemen perpustakaan berbasis teknologi, yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yaitu menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFId), yang diterapkan ke dalam beberapa jenis pelayanan perpustakaan, sebagai berikut: (1) Layanan mandiri berbasis teknologi berupa : (a) Peminjaman koleksi secara mandiri; (b) Pengembalian koleksi secara mandiri; (c) Pengisian buku tamu secara elektronik; (2) Layanan *online* dan *offline*; (a) Pendaftaran secara *offline* yaitu input data identitas diri pada komputer yang disediakan; (b) Pendaftaran keanggotaan secara *online* yaitu input data identitas melalui *website* perpustakaan; (c) Perpanjangan peminjaman secara *offline* dan *online*. (3) Media informasi tematik terdiri dari: (a) Pojok Gubernur Jawa Barat; (b) *Hall of Fame* Tokoh-tokoh Masyarakat Jawa Barat; (c) *Learning Center*.

Berbagai jenis pelayanan berbasis RFID di atas, tentunya mampu mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan perpustakaan secara manual, yang dianggap menghambat proses pelayanan perpustakaan umum Dispusipda Jawa Barat. Bentuk permasalahan yang teratasi dengan diterapkannya sistem RFID di berbagai jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Permasalahan Pelayanan Perpustakaan Manual Yang Teratasi Setelah Sistem *Radio Frequency Identification* (RFID) diterapkan**

No	Jenis Inovasi	Permasalahan Teratasi
1	2	3
a.	Layanan mandiri berbasis teknologi yang terdiri dari:	<i>Pindahan</i>
	Peminjaman koleksi secara mandiri	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan peminjaman koleksi
	Pengembalian koleksi secara mandiri	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pengembalian koleksi
	Pengisian buku tamu secara elektronik	Antrian tidak terjadi lagi di meja buku tamu
b.	Layanan <i>online</i> yang terdiri dari :	
	Pendaftaran secara <i>offline</i> yaitu input data identitas diri pada komputer yang disediakan	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pendaftaran keanggotaan <i>Pindahan</i>
	Pendaftaran keanggotaan secara <i>online</i> yaitu input data identitas melalui <i>website</i> perpustakaan	Antrian tidak terjadi lagi di meja layanan pendaftaran keanggotaan
	Perpanjangan peminjaman secara <i>offline</i> dan <i>online</i>	Tidak mengharuskan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan
c.	Media informasi tematik terdiri dari :	<i>Dipindahkan</i>
	Pojok Gubernur Jawa Barat	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.
	Bank Indonesia <i>Corner</i>	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.
	<i>Hall of Fame</i> (Pojok Inohong)	Informasi yang didapatkan berkaitan langsung dengan yang diinginkan.

Sumber : Dispusipda Jawa Barat, 2017

Bahkan, selain mampu mengatasi berbagai permasalahan pelayanan perpustakaan secara manual, semenjak diterapkannya sistem RFID sebagai penunjang pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa barat ini disambut dengan antusias, baik oleh masyarakat atau pemustaka sebagai penerima pelayanan dan pengguna perpustakaan, maupun oleh pustakawan atau petugas perpustakaan sebagai pemberi pelayanan, dan menyediakan berbagai koleksi maupun informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun pengunjung perpustakaan atau pemustaka.

Antusias tersebut terlihat dari jumlah anggota perpustakaan yang terus meningkat dari tahun ke tahun, semenjak sistem RFID diterapkan sebagai penunjang pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat, sebagaimana pada tabel berikut ini :

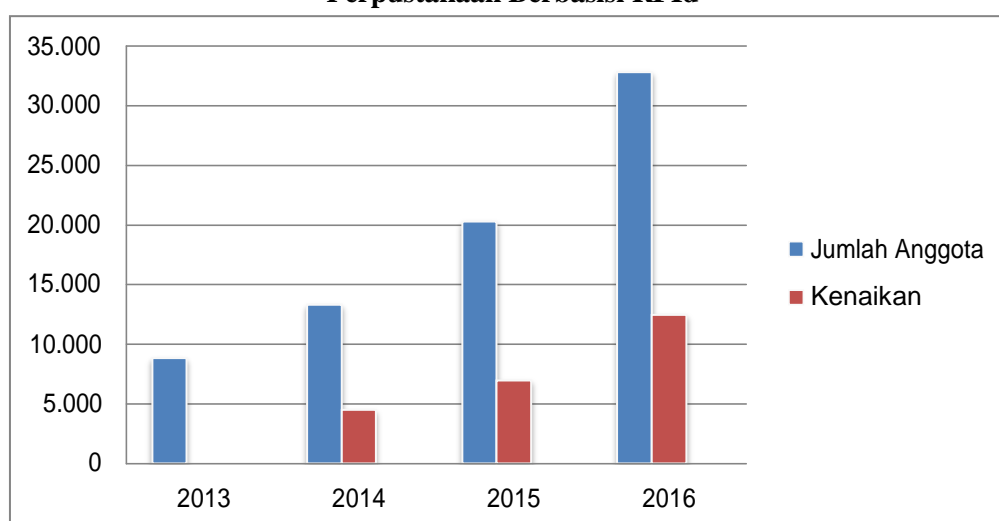
**Tabel 3. Peningkatan Anggota Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat Setelah Pelayanan Perpustakaan berbasis RFId**

NO.	TAHUN	JUMLAH ANGGOTA	KENAIKAN	KETERANGAN
1.	2013	8.825		Sebelum Inovasi
2.	2014	13.299	4.474	Setelah Inovasi
3.	2015	20.256	6.957	Setelah Inovasi
4.	2016	32.771	12.455	Setelah Inovasi

Sumber : Dispusipda Jawa Barat, 2017

Untuk melihat lebih jelas terkait peningkatan anggota perpustakaan Dispusipda Jawa barat sebagai bentuk antusiasme masyarakat terhadap sistem RFId sebagai penunjang pelayanan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat, maka peneliti menyajikan dalam bentuk diagram, seperti dibawah ini :

**Diagram 1. Peningkatan Anggota Perpustakaan Dispusipda Jawa barat Setelah Pelayanan Perpustakaan Berbasis RFId**



Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2018

Namun dibalik berbagai kemudahan yang diperoleh dengan di terapkannya sistem RFId di Dispusipda Jawa Barat, sebagai perpustakaan pertama untuk lingkup Provinsi Jawa Barat yang menerapkan sistem RFId sebagai penunjang pelayanan perpustakaan, perpustakaan umum daerah Dispusipda Jawa barat masih memiliki beberapa kendala yang sampai saat ini menjadi kendala bagi perpustakaan Jawa Barat itu sendiri, yaitu terdiri dari: (1) Lokasi perpustakaan Dispusipda Jawa Barat tidak strategis; (2) SDM belum kompeten terhadap sistem RFId; (3) Sistem RFId sering mengalami gangguan data maupun jaringan; (4) Tidak tersedianya fasilitas memadai untuk pembuatan kartu anggota, dan fasilitas membaca untuk kaum disabilitas; (5) Tidak transparansi terkait pengalokasian biaya denda pengembalian buku telat.

Berbagai permasalahan tersebut membuktikan bahwa, diterapkannya sistem *Radio Frequency Identification* (RFId) sebagai penunjang pelayanan perpustakaan umum Jawa Barat masih belum optimal



## Kerangka Konseptual

### Kualitas Pelayanan

Kata -Kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti : tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Sebagaimana yang dikemukakan Goetsch David dalam Zulian Yamit (2002 : 8), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Dalam penelitian ini, kualitas yang diukur yakni berkaitan dengan jasa pelayanan publik di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat. Maka dari itu Ibrahim, dalam Hardiyansyah, (2011 : 40), menyatakan kualitas pelayanan publik adalah :

-Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Jadi dari pendapat tersebut, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu penilaian atau tingkatan baik buruknya proses pelayanan, fasilitas pelayanan, maupun cara pemberian pelayanan itu sendiri, dengan menggunakan ukuran penilaian tertentu.

. Berkenaan dengan dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik, Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, (2011 : 40), mengatakan *SERVQUAL* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya, Zeithaml dkk, menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu : *excepted service* dan *preceived service*. *Excepted service* dan *preceived service* ditentukan oleh 10 dimensi yaitu : (1) *Tangible* (terlihat/terjamah); (2) *Reliable* (kehandalan); (3) *Responsiveness* (tanggap); (4) *Competence* (kompeten); (5) *Courtesy* (ramah); (6) *Credibility* (dapat dipercaya); (7) *Security* (merasa aman); (8) *Access* (akses); (9) *Communication* (komunikasi); (10) *Understanding the customer* (Memahami).

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. al menyederhanakan menjadi lima dimensi. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator masing-masing yaitu: (1) *Tangibles* atau bukti langsung, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. terdiri atas indikator : (a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; (b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; (c) Kemudahan dalam proses pelayanan ; (d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; (e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan (f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

(2) *Reliability* atau kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Terdiri atas indikator : (a) Kecermatan Petugas dalam melayani pelanggan; (b) memiliki standar pelayanan yang jelas; (c) kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ; (d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

(3) *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Terdiri atas indikator : (a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; (a) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; (b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; (c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; (d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; (e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

(4) *Assurance* atau jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Terdiri atas indikator (a) Petugas

memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; (b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan ; (c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;(d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

(5) *Emphaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Terdiri atas indikator : (a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan (b) Petugas melayani dengan sikap ramah; (c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun; (d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); (e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Tujuan dari kelima dimensi beserta indikator-indikatornya diatas ialah untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

### **Radio Frequency Identification (RFId)**

RFId merupakan teknologi yang dianggap sempurna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan perpustakaan. Menurut Supriyanto dalam Santoso, (2014 : 48) *Radio Frequency Identificatio* (RFId) adalah teknologi identifikasi berbasis gelombang radio. RFId mampu mengidentifikasi berbagai objek secara simultan tanpa diperlukan kontak langsung (atau dalam jarak pendek). Sedangkan menurut Supriyono (2014 : 14), RFId ialah :

–sebuah teknologi *compact wireless* yang unggul untuk mentransformasi dalam dunia perpustakaan yang relatif masih baru, akan menjadi alternatif selain barcode yang secara luas sudah banyak digunakan.

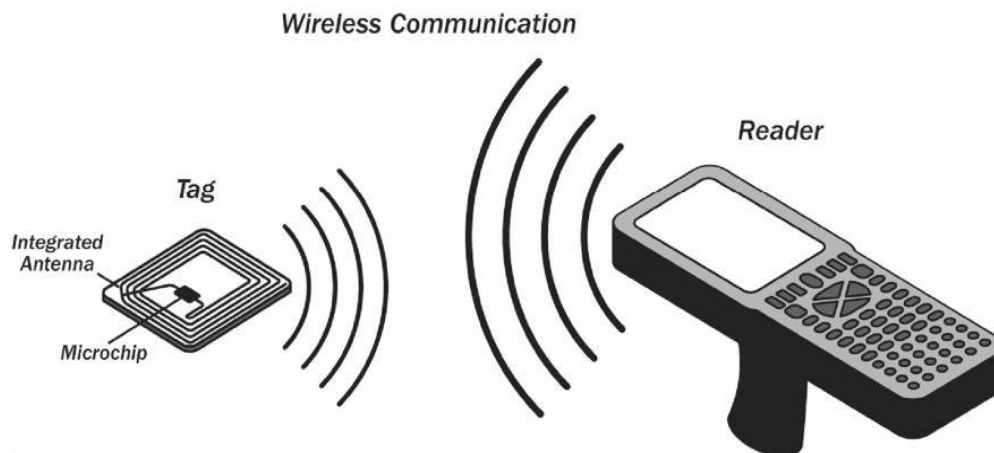
Jadi dapat disimpulkan, sistem RFId merupakan teknologi unggul yang digunakan perpustakaan sebagai alternatif proses pelayanan perpustakaan masa kini. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, RFId juga merupakan generasi penerus teknologi *barcode*.

Hal tersebut senada dengan yang di kemukakan Supriyono (2010 : 8), dimana teknologi RFId menjadi teknologi pilihan untuk *tracking* koleksi yang ada di perpustakaan. Salah satunya adalah adanya kemampuan baca tulis dari sistem RFId aktif memungkinkan penggunaan aplikasi interaktif. Begitupun dengan yang dikemukakan Maryono, (2005 : 19), sebagai berikut :

–*Barcode* dan RFId keduanya sama-sama memiliki teknologi identifikasi yang cepat dan memiliki kemampuan pelacak (*tracking*) yang tepat. Perbedaannya hanya terletak pada scan atau pembaca, teknologi *barcode* membaca label dengan laser optik atau teknologi image sedangkan teknologi RFId membaca label dengan sinyal frekuensi radiol.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa *Radio Frequency Identification* (RFId) memiliki beberapa keuntungan utama melebihi sistem *barcode*, yaitu memungkinkan data dapat dibaca secara otomatis seperti buku, majalah, naskah, *compact disc* (CD) dan koleksi perpustakaan lainnya dengan kecepatan akses beberapa ratus tag setiap detik pada jarak  $\pm 100$  meter. Dalam buku Erwin (2004), sistem RFId terbagi menjadi 3 komponen didalamnya yaitu terdiri dari : (1) RFId tag; (2) RFId terminal *reader*; (3) *Middlewar* (Perangkat lunak yang terletak antara sistem operasi dan aplikasi yang berjalan dengannya, memungkinkan komunikasi dan pengelolaan data. Ketiga komponen tersebut akan membuat mekanisme alur kerja di perpustakaan yang menjadikan perpustakaan bersangkutan berbeda dengan perpustakaan lainnya khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat dengan perpustakaan-perpustakaan yang tidak menggunakan sistem RFId sebagai penunjang pelayanan perpustakaan, sebagaimana tergambar dibawah ini:

**Gambar 1. Alur Kerja Sistem *Radio Frequency Identification* (RFID)**

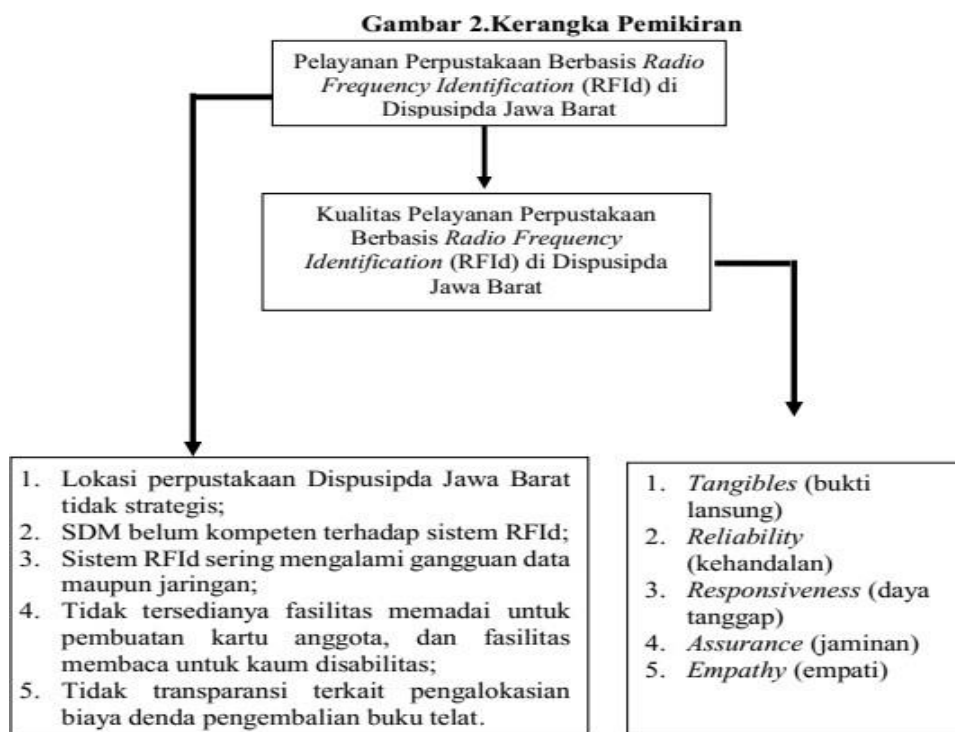


Sumber : Jurnal Penerapan Aplikasi RFId Dibidang Perpustakaan (Supriyono, 2010 : 4.

RFId tag atau yang disebut dengan transponder adalah inti dari sistem karena menyimpan informasi yang menggambarkan objek yang dilacak. Informasi objek tertentu disimpan dalam memori tag dan diakses melalui sinyal radio pembaca.

RFId Tag terbuat dari *microchip* berbahan dasar silikon yang memiliki kemampuan fungsi identifikasi sederhana yang disatukan dalam satu desain. Penerapan RFId sudah digunakan di berbagai jenis perpustakaan. Adapun kelebihan dari sistem RFId tersebut adalah sistem inventori berkecepatan tinggi, proses sirkulasi yang cepat, penanganan buku-buku secara otomatis.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti) 2017



## METODE

Sebagaimana yang disampaikan Sugiyono, (2014 : 1) bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasar pada pendapat tersebut, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif, sebagaimana Sugiyono (2014 :11), mengatakan bahwa :

-Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Penelitian deskriptif mempunyai karakteristik-karakteristik bahwa (1) penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur-ketat, mengutamakan obyektivitas, dan dilakukan secara cermat. (2) tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan, dan (3) tidak adanya uji hipotesis.

Dari kedua pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, seperti kondisi, situasi, atau keadaan yang ada dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara nyata dan aktual.

Dengan demikian, peneliti beranggapan bahwa metode deskriptif kualitatif sesuai untuk penelitian ini, dimana peneliti berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi atau keadaan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat.(1) **Sumber Data**

Sumber data dalam proses penelitian diperlukan untuk mendukung lancarnya suatu proses penelitian. Dalam penelitian ini, menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut: (a) **Data Primer.** Menurut Sugiyono, (2011 : 255) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penelitian secara langsung dari sumber data. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu bersumber dari observasi dan wawancara, terhadap semua elemen yang berkaitan dengan proses pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) di Dispusipda Jawa Barat, dengan menggunakan pedoman wawancara yang dibuat dengan berpedoman pada dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithml dkk, dalam Hardiyansyah, (2011 : 40). (b) **Data Sekunder.** Menurut Sugiyono, (2011 : 225) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini, bersumber dari observasi peneliti selama Praktek kerja lapangan (PKL) satu bulan penuh, studi pustaka, buku, internet, jurnal yang dapat membantu melengkapi kajian dalam proses penelitian. Berikut ini adalah data-data yang diperoleh dalam peroses penelitian berlangsung, baik data primer maupun data sekunder.

**Tabel 4.Data Yang Diperoleh**

Sumber Data	Data yang Diperoleh
Data Primer	SOP Layanan Membaca SOP Peminjaman Buku SOP Pengembalian Buku SOP Pembuatan Kartu Anggota SOP Layanan OPAC Terpadu Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 14 tahun 2014 Perjanjian Kerja Job Desk Petugas & Jadwal Kerja Petugas Proposal Sinovik Dispusipda 2017

	<i>RFId System Presentation</i> Profil Dispusipda Jawa Barat
Data Sekunder	Catatan-catatan penelitian selama di lapangan Foto-foto

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2018.

**(2) Instrumen Penelitian.** Menurut Sugiyono (2014:119), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, dalam Sugiono, (2013 : 398) yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri sehingga peneliti harus –divalidasil. Validasi terhadap peneliti, meliputi; pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logiknya.

Selain peneliti sebagai *human Instrumen*, juga menggunakan intrumen penelitian lain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : (a)**Alat**,(1) Kamera digital untuk mendokumentasikan kondisi objek penelitian di lapangan;(2) Laptop, dengan spesifikasi ASUS X200MA-KX437D – BLACK; (3) Pedoman wawancara untuk memperoleh data dan informasi dari informan di lapangan; (4) Pedoman observasi untuk memperoleh informasi mengenai kondisi kualitas pelayanan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat; (5) Alat tulis untuk mencatat data dan informasi yang diperoleh di lapangan;(6) Alat perekam. (b) **Bahan**, (1) Hasil penelitian Dispusipda Jawa Barat tahun 2017 dan *RFId System Presentation*;(2) Data-data sekunder yang diperoleh dari Dispusipda Jawa Barat yang berisi informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. (3)**Teknik Pengumpulan Data**. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2013 : 401), tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Oleh sebab itu dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah sebagai berikut : (a) **Observasi**. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014: 166) mengemukakan pengertian observasi sebagai berikut :

–Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting dalam proses pengamatan dan ingatanl.

Sedangkan observasi menurut James A. Black dan Dean (2009: 286), dalam arti yang lebih sempit adalah mengamati (*watching*) dan mendengar (*listening*) perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian, serta mencatat penemuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan kedalam tingkat penafsiran analisis. Berdasar pada pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa observasi ialah teknik pengumpulan data melalui proses pengamatan, ingatan, dan mendengarkan perilaku orang atau fenomena yang menjadi objek penelitian dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan berdasarkan jenisnya menurut Sugiyono (2014 : 166) teknik pengumpulan data dengan observasi dapat dilakukan melalui dua cara yaitu: (1)Observasi Berperanserta (*Participant Observation*)

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian, yaitu pada saat Praktek Kerja lapangan (PKL) di Dispusipda Jawa Barat, satu bulan penuh terhitung pada tanggal 3 Juli 2017 sampai 24 Juli 2017.(2) Observasi Nonpartisipan.Dalam Observasi Nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen, yaitu berperan sebagai pemustaka atau pengunjung perpustakaan. (b) **Wawancara (Interview)**.

Menurut Sugiyono (2014 : 157), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam pelaksanaannya terdapat dua jenis wawancara yaitu: (1) Wawancara Terstruktur (*Structured interview*)

Menurut Sugiyono (2014 :157) wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dengan wawancara terstruktur, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara sebanyak 61 pertanyaan. Selain itu juga, peneliti menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, browsur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. (2) Wawancara tidak Terstruktur. Menurut Sugiyono (2014 : 160) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, maka dari itu, peneliti melakukan wawancara dengan mengembangkan jawaban dari hasil wawancara terstruktur yang perlu dikembangkan, sehingga menghasilkan temuan-temuan penelitian.

Pelaksanaan wawancara baik secara terstruktur maupun tidak struktur, dilakukan sebanyak tiga tahap dalam waktu yang terpisah, dengan karakteristik informan yang berbeda satu sama lain .(c) **Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi, yang di kemukakan Sugiyono (2013 : 422) yaitu sebagai berikut :

-Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life history*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Berdasar pada pendapat di atas, sebagai pelengkap data untuk proses analisis masalah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informasi sekunder melalui dokumen-dokumen, foto-foto, maupun data statistik yang peneliti peroleh dari Dispusipda Jawa barat, yang berisi informasi-informasi yang diperlukan dan dapat menunjang penelitian ini. (4) **Informan Penelitian.** Informan penelitian yaitu individu, orang, maupun sekelompok orang yang benar-benar mengetahui suatu permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam berlangsungnya penelitian.

Dari pengertian tersebut, informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, yang di dipilih secara *purposive sampling*. Sebagaimana Sugiyono (2013 : 392), menyatakan bahwa *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Penentuan sampel tersebut juga di dasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFid) di Dispusipda Jawa Barat selengkap-lengkapnyanya dan relevan dalam berlangsungnya pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Berikut adalah daftar informan dalam penelitian ini:

**Tabel 5. Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Rincian	Jumlah Pertanyaan	Tanggal Wawancara
1	2	3	4	5	6
1.	Muhammad Firman	Kepala Bidang IT	Informan I	20	21 Desember 2017
2.	Fajar M. Iqbal	Petugas Layanan	Informan II	9	21 Desember 2017
3.	Ilham Hendrawan	Petugas Layanan	Informan III	5	28 Desember 2017
4.	Rafi Resmana	Petugas Layanan	Informan IV	12	28 Desember 2017
5.	Miraj Rafkhasanjani	Petugas Layanan	Informan V	10	4 Januari 2018
6.	Arizal Winalda	Petugas Layanan	Informan VI	5	4 Januari 2018
Jumlah			VII	61	

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2018.

### (5) Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Sebagaimana Sugiyono (2013 : 428), menyatakan bahwa analisis data adalah :

—Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. sehingga dapat mudah dipahami, dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2012 : 332), analisis data adalah proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkan dalam suatu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) **Tahap Reduksi Data**. Reduksi data menurut Sugiyono (2013 : 431), berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2012 : 339), reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan.

Berdasar pada pengertian diatas maka, tahap reduksi yang peneliti lakukan ialah peneliti merangkum, memilih data-data hasil observasi dan wawancara yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, data yang tidak perlu di buang dan tidak dilanjutkan analisisnya.

Sehingga hasil reduksi lebih jelas melihat gambaran mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan selanjutnya, dengan memberikan kode-kode pada aspek-aspek yang di pandang hal yang baru, asing, belum memiliki pola, sehingga hal-hal tersebut yang dijadikan perhatian peneliti dalam mereduksi data. (b) **Tahap Penyajian Data**. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013: 434) menyatakan *-the most frequent form of*

*display data for qualitatives research data in the past has been narrative text*”. Yang artinya paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Berdasar pada pengertian tersebut, maka peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian dan kutipan hasil reduksi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID berdasar pada lima dimensi yang digunakan. (c) **Conclusion Drawing/Verification**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013 : 438), penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah ketiga yang didasarkan pada reduksi dan penyajian data, untuk mengungkapkan makna dari setiap bagian data yang telah diperoleh atau terkumpul, dan kemudian menghubungkan antara makna dan data yang satu dengan yang lainnya.

Dalam tahap ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil reduksi dan display data yang dilakukan, yang menghasilkan pernyataan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusda Jawa Barat, menghasilkan temuan-temuan penelitian yang sebelumnya tidak ditemukan, dalam bentuk deskripsi yang sebelumnya tidak jelas menjadi jelas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**A.Hasil Penelitian.** Hasil penelitian dalam rangka untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusda Jawa Barat, peneliti menggunakan lima dimensi dengan indikator masing-masing, untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithml dkk (Hardiyansyah, 2011 : 40). Hasil penelitian yang diperoleh ialah sebagai berikut : **(1) Tangibles (Bukti Langsung).** Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2017, untuk dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan aspek penampilan dan kedisiplinan, petugas dirasa sudah berpenampilan sesuai dengan yang ditetapkan, hal ini berdasar pada Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 99 Tahun 2015 tentang Pakaian Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat pasal 44, yakni sebagai berikut :

**Tabel 6. Penggunaan Pakaian Dinas Untuk Pejabat Struktural**

Hari	Struktural		Fungsional umum/Pelaksana	Pakaian
	Eselon I & II	Eselon III & IV		
Senin	PDH Warna Khaki	PDH Warna Khaki	PDH Warna Khaki	PDH Warna Khaki
Selasa	PDH Warna Khaki	PDH Warna Khaki	PDH Warna Khaki	Pria : Kemeja Polos Warna Terang, Celana Warna Gelap
				Wanita : Blazer Dilengkapi dengan Lencana Kopri, Papan Nama dan Tanda Pengenal
Rabu	PDH Kemeja Putih, Celana/Rok Hitam atau Gelap	PDH Kemeja Putih, Celana/Rok Hitam atau Gelap	PDH Kemeja Putih, Celana/Rok Hitam atau Gelap	PDH Kemeja Putih, Celana/Rok Hitam atau Gelap
Kamis	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir

Jumat	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir	PDH Batik/Bordir
-------	---------------------	---------------------	------------------	------------------

Sumber : Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 14 Tahun 2016

Hasil observasi tersebut, dipertegas pula oleh hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 21 Desember 2017 dengan Muhammad Firman, yang menyatakan sebagai berikut :

-Semua yang menyangkut petugas dalam pemberian pelayanan tentunya sangat menentukan kualitas pelayanan, begitupun dengan penampilan, untuk penampilan petugas sudah sesuai dengan ketentuan yang diterapkan, dan kami selaku petugas juga mengusahakan untuk mentaati aturan yang ada dan berupaya berpenampilan yang rapi dan sopan, dan untuk penampilan seluruh petugas/pustakawan Dispusipda baik perpustakaan maupun arsip telah diatur oleh Pergub yang berlaku, dimana setiap hari kerjanya juga mengikuti aturan, PNS pada hari senin dan selasa menggunakan seragam khaki, non PNS menggunakan kemeja warna terang, Rabu semua berpakaian kemeja putih, Kamis dan Jumat batik atau boleh berpakaian koko berbordir untuk pria.

Hal yang sama, dilakukan pula oleh petugas dalam mendisiplinkan dirinya pada saat melakukan pelayanan perpustakaan berbasis RFid di Dispusipda Jawa Barat. Bentuk kedisiplinan yang di harus dipatuhi tersebut, dituangkan dalam bentuk 10 Budaya Malu Aparatur, yang memuat -Aku Malu Jika: (1) Terlambat masuk kerja;(2) Tidak ikut apel;(3) Tidak masuk kerja tanpa alasan;(4) Sering minta izin tidak masuk kerja;(5) Bekerja tanpa program kerja;(6) Pulang sebelum waktunya;(7) Sering meninggalkan kantor tanpa alasan;(7) Bekerja tanpa pertanggungjawaban; (8) Pekerjaan terbengkalai;(9) Berpakaian sering tidak rajin tanpa atribut

Namun, dibalik diterapkannya kedisiplinan di atas, masih terdapat beberapa kendala dalam menerapkan kedisiplinan terhadap petugas atau pustakawan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat, kendala tersebut diakibatkan bebrapa hal, sebagaimana yang dikemukakan oleh Fajar Muhammad, hasil wawancara pada tanggal 21 Desember 2017 sebagai berikut :

-Yang kami temui kesulitan untuk menerapkan kedisiplinan kepada petugas dikarenakan belum adanya pelatihan *service*, pelatihan *attitude*, pelatihan sistem dan pemahaman SOP, dan juga terkendala oleh pengalaman yang berbeda-beda setiap petugas.

Jika kedua indikator atau aspek *tangibles* tersebut telah dilakukan dengan baik, maka hal tersebut akan mendorong berbagai indikator atau aspek *tangibles* lainnya baik pula. Seperti halnya, kenyamanan ruangan, kemudahan pelayanan yang diberikan, dan akses pelayanan yang disediakan. Karena pada dasarnya, tujuan dari diterapkannya sistem RFid dalam menunjang pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat ialah untuk memberikan kemudahan pelayanan, ditambah fasilitas layanan yang disediakan bersifat edukatif dan rekreasi, mengingat perpustakaan Dispusipda Jawa Barat merupakan perpustakaan rujukan bertaraf Internasional.

Hanya yang menjadi kendala dari indikator atau aspek kenyamanan dan kemudahan akses yang disediakan berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan Ilham Hendrawan 28 Desember 2017 ialah, masih terdapat ruangan yang tidak proporsional seperti ruangan pembuatan kartu anggota, sekaligus lokasi perpustakaan Dispusipda Jawa Barat yang tidak strategis sebagai perpustakaan umum untuk lingkup Provinsi Jawa Barat, mengingat lahan yang tersedia untuk pembangunan terbatas. Namun permasalahan tersebut disiasati dengan adanya program perpustakaan keliling setiap hari minggu di dua titik lokasi yang berbeda, yaitu sabuga dan *car free day* dago, tetapi perpustakaan keliling hanya



memfasilitasi masyarakat untuk membaca bahan pustaka yang tersedia, karena untuk kegiatan peminjaman bahan pustaka hanya terfokus di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat.

Jadi dapat disimpulkan, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusipda Jawa Barat berdasarkan dimensi *tangibles*, telah dilakukan semaksimal mungkin, dengan adanya peraturan Gubernur Jawa Barat yang mengatur mengenai penampilan petugas, adanya 10 budaya malu aparatur, ditambah adanya program perpustakaan keliling sebagai alternatif pemecahan masalah terkait lokasi perpustakaan yang tidak strategis. Hanya perlu perbaikan ruangan pembuatan kartu anggota yang proporsional, sekaligus diadakannya pelatihan *service*, pelatihan *attitude*, pelatihan sistem dan pemahaman SOP, guna meningkatkan pelayanan perpustakaan berbasis RFID yang lebih baik. (2) **Reliability (Kehandalan)**. Seorang petugas/pustakawan perpustakaan dapat dikatakan mampu dan ahli dalam melakukan pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) yakni, dimana ketika petugas tersebut memenuhi kualifikasi yang ditentukan, serta mampu mengoperasikan sistem *Radio Frequency Identification* (RFID) sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Berhubung sistem *Radio Frequency Identification* (RFID) merupakan sistem yang masih terbilang baru di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat, maka diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan sistem tersebut. Karena baik buruknya pelayanan tergantung pada baik buruknya sumber daya manusia yang melayani. Sebagaimana juga yang dikemukakan oleh Fajar Muhammad pada tanggal 21 Desember 2017 :

-Berbicara mengenai kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem yang ada di pelayanan perpustakaan mungkin bisa dikatakan sudah mampu, Kalaupun masih ada yang belum mampu mungkin itu karena faktor tertentu yang melatarbelakanginya, sedangkan untuk petugas yang benar-benar ahli dalam sistem tersebut mungkin ini berbicara mengenai disiplin ilmu dari petugas itu sendiri, seperti Arizal kan disiplin ilmunya memang lulusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), jadi ketika ada gangguan jaringan beliau mampu mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan penuturannya, kemampuan dan keahlian petugas perpustakaan atau pustakawan telah dikatakan mampu dalam mengoperasikan sistem RFID sebagai penunjang pelayanan perpustakaan, hal ini dikarenakan setiap petugas melewati beberapa tahap pelatihan, seperti pelatihan secara teori, teknis, tendem pasif, tendem aktif, dan mengoperasikan langsung.

Meskipun dari beberapa tahap pelatihan tersebut, masih ada petugas atau pustakawan yang dianggap belum mampu mengoperasikan sistem RFID tersebut, hal ini dikarenakan beberapa hal yang melatarbelakanginya. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Muhammad Firman pada tanggal 21 Desember 2017 :

-Meskipun masih ada petugas yang memang belum mampu mungkin ada faktor lain. Sedangkan berdasarkan fenomena yang ada mungkin kami perkirakan karena pendidikan, karena kan tidak semua petugas disini sarjana, masih ada yang lulusan SMA, bahkan SD, mengingat sistem *recruitmen* kerja pada zaman dulu tidak sesulit sekarang, tapi ketidakmampuan petugas tersebut sebisa mungkin kami atasi oleh petugas lain, dengan sistem kerja secara *rolling* berdasarkan pada asas keadilan”.

Menindak lanjuti hasil wawancara tersebut, sistem kerja secara *rolling* yang berdasarkan pada asas keadilan, hanya berlaku untuk petugas TPLP (Tenaga Pengelola layanan Perpustakaan), semenjak ditetapkannya jam operasional perpustakaan sampai malam hari. Adapun ketentuan untuk petugas atau pustakawan dalam kategori Pegawai Negeri Sipil bekerja seperti jam kerja biasanya.

Sedangkan hasil observasi di lapangan, dapat dikatakan 1% dari 100% terkait ketidakmampuan petugas dalam mengoprasikan sistem RFId sebagai penunjang pelayanan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat, dikarenakan faktor pendidikan. Sebagaimana pada tabel berikut ini, yang menunjukkan rekapitulasi Sumber Daya Manusia (SDM) berdasarkan pendidikan petugas secara keseluruhan, di bidang perpustakaan maupun arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat :

**Tabel 6.Rekapitulasi Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pendidikan**

Unit Kerja	Tingkat Pendidikan										
	S3	S2	S1	D 4	D 3	D2	D 1	SMA	SMP	SD	Jml
Kepala Dispusipda	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sekretariat	0	4	15	0	3	0	0	13	0	0	35
Bidang perpustakaan deposit dan pengembangan bahan perpustakaan	0	0	1	0	0	0	0	9	0	2	12
Bidang pemberdayaan perpustakaan dan pengembangan budaya baca	1	1	2	0	0	0	0	4	0	0	8
Bidang Pelayanan perpustakaan dan Kearsipan	0	1	8	0	0	0	0	10	0	0	19
Bidang pengelolaan arsip dinamis	0	1	2	0	1	0	0	8	2	1	15
Bidang pengelolaan arsip statis	0	1	3	0	3	0	0	7	0	0	14
Kelompok Jabatan Fungsional	0	5	29	0	1	0	0	5	0	0	40
Jumlah	1	14	60	0	8	0	0	56	2	3	144

Sumber : Dispusipda Jawa Barat 2017

Dari pemaparan di atas mengenai dimensi *reliability* dapat disimpulkan bahwa, kemampuan, dan keahlian petugas perpustakaan dalam melakukan pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) dapat dikatakan secara keseluruhan mampu mengoprasikan, karena telah dilakukan pelatihan-pelatihan baik secara teori, secara teknis, tendem pasif yaitu dengan melihat petugas lain dalam mengoprasikan sistem *Radio Frequency Identification* (RFId), tendem aktif yakni dengan cara mengoprasikan sistem *Radio Frequency Identification* (RFId) dalam melakukan pelayanan perpustakaan dengan di dampingi petugas yang sudah mampu, dan sampai dengan mengoprasikannya sendiri.

Meskipun masih terdapat 1% dari 100% petugas yang belum mampu mengoprasikan sistem *Radio Frequency Identification* (RFId), dikarenakan faktor pendidikan yang melatarbelakanginya, hanya saja dapat di atasi dengan adanya sistem *rolling* yang dilakukan oleh petugas TPLP, dalam pembagian



waktu kerja selama dua minggu sekali yang berdasar pada asas keadilan. (3) **Responsiveness (Daya Tanggap).**

Berpijak pada hakikat pelayanan perpustakaan berbasis RFID dengan berorientasi kepada pemakai atau pemustaka, yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara tepat dan akurat melalui bahan pustaka yang tersedia, dari usaha tersebut diharapkan pemustaka merasa puas terhadap seluruh layanan yang disediakan, dalam hal ini petugas maupun pustakawan sebagai pemberi pelayanan memiliki peranan penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, sebagaimana hasil wawancara pada tanggal 28 Desember 2017 dengan Rafi Resmana, dalam pemberian pelayanan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi sistem RFID, sehingga kekhawatiran mengenai kegiatan merespon kebutuhan pemustaka, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan perpustakaan tidak dapat diragukan lagi. Pernyataan tersebut ditunjang pula oleh tabel 4.3. berikut ini :

**Tabel 7. Perbedaan Waktu Pelayanan Perpustakaan Sebelum dan Sesudah Sistem RFID di Terapkan**

No	Jenis Layanan	Waktu Menunggu (Menit)	
		Sebelum (menit)	Sesudah (menit)
1	Peminjaman Koleksi	5 – 20	1 – 3
2	Pengembalian Koleksi	5 – 15	1 – 3
3	Pendaftaran Anggota	10 – 30	3 – 5
4	Pengisian Buku Tamu	1 – 5	1

Sumber : Dispusipda Jawa Barat, 2017

Namun, dibalik berbagai kelancaran tersebut, masih terdapat kendala yang mana dapat menghambat pemberian respon pelayanan perpustakaan kepada pemustaka, dimana petugas dianggap perlu memiliki *skill* khusus dalam pemberian pelayanan, hambatan lainnya yakni pada saat sistem RFID mengalami gangguan jaringan dan gangguan data, sehingga diperlukan kesigapan dalam memperbaiki gangguan tersebut. Hal ini dibenarkan oleh Rafi Resmana, hasil wawancara pada tanggal 28 Desember 2017 :

-Sejauh ini yang saya rasakan untuk petugas dalam merespon pelayanan paling diperlukan *skill* pelayanan, karena setiap pemustaka memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga petugas dituntut memiliki skill dan memberikan *threatmen* tertentu dalam merespon pemustaka. Kalau kendala sistem Rfid itu pada saat sistem mengalami gangguan data dan jaringan seperti server kena virus, respon data lambat, dan jaringan listrik terganggu, untuk mensiasatnya paling menggunakan pelayanan secara manual karena berdasarkan perintah atasan juga apapun yang terjadi jangan sampai pelayanan tersebut terbengkalai, jadi kita menyiapkan *plan B*

Fakta lain juga diperoleh peneliti, dimana Dispusipda jawa barat menyediakan alur permohonan informasi publik dalam bentuk banner yang disediakan di lantai 1, juga adanya sarana permohonan bantuan pelayanan untuk pemustaka sebagai bentuk pemberian pelayanan, baik secara langsung maupun media sosial yang disediakan. Hal ini untuk memudahkan pemustaka dalam permohonan bantuan pelayanan, juga untuk menampung masukan dan keluhan pemustaka sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan perpustakaan. Beberapa sarana yang disediakan ialah berupa : (a) E-mail: [dispusipda@jabarprov.go.id](mailto:dispusipda@jabarprov.go.id); (b) Facebook : Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat; (c) Twetter : @DispusipdaJabar; (d) Instagram: Dispusipdajabar; (e) Alamat: Jl. Kawaluyaan Indah II No. 4 Soekarno Hatta Bandung; Telepon/Fax: 022-7320048 /022-7320049.

Dari beberapa data yang disajikan hasil observasi maupun wawancara, untuk dimensi *reliability* dapat disimpulkan bahwa cara petugas dalam pemberian pelayanan perpustakaan dilakukan dengan berorientasi kepada kebutuhan pemustaka, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pemustaka sebagai penerima pelayanan.

Berbagai bentuk pemberian pelayanan pun dilakukan dengan cara lain, yakni disediakan sarana permohonan bantuan melalui email media sosial maupun secara langsung, hal ini untuk memudahkan pemustaka dalam permohonan bantuan dan sebagai sarana penyampaian keluhan maupun masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan perpustakaan, mengingat perkembangan teknologi yang semakin meningkat.

#### **(4) Assurance (Jaminan)**

Dispusipda Jawa Barat sebagai bentuk instansi yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, maka diwajibkan memberikan berbagai jaminan pelayanan yang jelas, seperti jaminan waktu pelayanan, jaminan biaya, dan jaminan legalitas. Berdasar pada hal tersebut, bentuk pemberian jaminan pelayanan perpustakaan berbasis RFID tersebut disediakan dalam bentuk 5 SOP, yang terdiri : (a) SOP Peminjaman Buku; (b) SOP Pengembalian Buku; (c) SOP Layanan Membaca; (d) SOP Layanan Pembuatan Kartu Anggota; (e) SOP Melaksanakan OPAC Terpadu;

Jaminan-jaminan yang disediakan tersebut, untuk menjamin seluruh pelayanan perpustakaan berbasis RFID yang berkualitas. Bukan hanya dalam bentuk tertulis saja, jaminan-jaminan pelayanan tersebut juga disediakan dalam bentuk banner di setiap ruangan baca, hal ini dibuat sebagai jaminan pelayanan, juga untuk memudahkan pemustaka dalam menuntut haknya memperoleh pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018 dengan Miraj Rakhasanjani :

-Dibuatnya dan disediakan aturan-aturan pelayanan di setiap ruangan atas dasar untuk memberikan ketentuan kepada setiap petugas sebagai pemberi pelayanan juga sebagai bentuk transparansi petugas kepada pemustaka sebagai penerima pelayanan, supaya jelas hak dan kewajiban antara petugas dengan pemustaka, walaupun ada ketidaksesuaian antara ketentuan waktu pelayanan karena gangguan misalnya, pasti pihak petugas juga menginformasikan kepada pemustaka, supaya tidak ada salah paham yang akhirnya nanti menimbulkan persepsi yang enggak-enggak dimata pemustakal.

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti tidak melihat jaminan mengenai pengalokasian biaya denda pengembalian buku yang telat. Maka dari itu untuk mencari tau jawabannya, dilakukan pendalaman kasus, dengan mewawancarai Arizal Winalda, tanggal 4 Januari 2018 :

-Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat merupakan instansi non profit, dimana semua bentuk pelayanan disini dilakukan tanpa memungut uang sepeser pun dari pemustaka, hanya saja untuk pengembalian buku yang telat itu ada dendanya, dimana setiap buku hanya berjangka 2 minggu peminjaman, lebih dari itu diharuskan melakukan perpanjangan peminjaman, jika tidak maka terhitung kedalam denda yang sebesar 1 hari Rp.300/buku. Sedangkan untuk pengalokasian dendanya sendiri saya juga kurang taul.

Pernyataan tersebut membenarkan permasalahan dalam penelitian ini, dimana kurang transparansi mengenai pengalokasian biaya keterlambatan pengembalian buku di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat.

Ketentuan yang di informasikan hanya sebatas pemberitahuan ketentuan berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor.041/kpts/02/ppk12017, bahwa setiap keterlambatan buku dikenakan biaya keterlambatan Rp.300/buku/hari, dihitung kumulatif sesuai jumlah hari keterlambatan.

Sehingga kesimpulan mengenai dimensi *Assurance* dapat dikatakan memiliki SOP nya masing-masing, sehingga memungkinkan setiap pelaksanaan pemberian pelayanan tidak tumpang tindih dalam kejelasan waktu pelayanannya, baik ruang baca anak, dewasa I dan II, remaja I dan II, referensi, maupun pembuatan kartu anggota perpustakaan. Juga jaminan tidak adanya pungli (pungutan liar) biaya keterlambatan pengembalian buku, dan kelegalitasan petugas maupun sistem yang digunakan.

Dengan demikian, segala sesuatu yang dikerjakan dan ditetapkan di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat memiliki ketentuan dan dasar hukumnya masing-masing. Hanya saja petugas maupun pemustaka kurang mengetahui mengenai pengalokasian biaya keterlambatan buku, dikarenakan hal tersebut tidak diinformasikan secara lugas dalam papan informasi yang ada. **(5) *Empathy* (Empati).** Hakikat sebagai perpustakaan umum, Dispusipda Jawa Barat diharuskan memberikan sikap mendahulukan kepentingan pemustaka, dan tidak diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada pemustaka, karena hal tersebut merupakan bentuk pemberian penghargaan terhadap pemustaka sebagai penerima pelayanan perpustakaan berbasis RFID.

Perwujudan dari dimensi *empathy* yang dilakukan oleh perpustakaan Dispusipda Jawa Barat, yakni dengan menerima kunjungan instansi sekolah dari berbagai tingkatan, mengingat perpustakaan Dispusipda Jawa Barat didirikan sebagai wahanan pendidikan dan rekreasi.

Menariknya, Dispusipda Jawa Barat memberikan kebebasan untuk pemustaka penyandang disabilitas dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang ada, dengan bantuan pelayanan yang khusus. Sebagaimana yang dikemukakan Muhammad Firman, tanggal 21 Desember 2017 :

—Karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan umum dan siapapun boleh berkunjung, makanya disediakan beberapa kategori ruangan baca untuk memfasilitasi setiap pemustaka dengan beragam usia, dan pendidikan dengan latar belakang kebutuhan yang berbeda-beda. Bahkan untuk pemustaka disabilitas sekalipun diberi kebebasan untuk memanfaatkan fasilitas yang ada, misalnya ada pemustaka penyandang disabilitas, tuna grahita yang kesulitan dalam mengenal huruf, angka, bahkan membaca dan menulis sekalipun, tapi petugas dengan senang hati membantu untuk mengajarkan sampai pada akhirnya dia mampu mengenal huruf, dan angka.

Fakta lain juga dikemukakan oleh Miraj Rafhkasanjani, tanggal 4 Januari 2018, terkait dengan pemustaka disabilitas :

—Kasus lain misalnya ada pemustaka tunanetra dan memohon bantuan dalam mencari buku, kami selaku petugas dengan sigap melayani dan bahkan kami pun tidak jarang membacakan buku tersebut. Hal ini dikarenakan ruang baca khusus untuk pemustaka disabilitas belum ada, dan buku bacaan dalam bentuk *braille* masih terbatas.

Dari hasil wawancara tersebut, terbukti bahwa pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusipda Jawa Barat sebagai perpustakaan umum Provinsi Jawa Barat tidak diskriminatif, dimana semua masyarakat dengan berbagai latar belakang usia, pendidikan, sampai pemustaka disabilitas pun diberi kebebasan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang ada. Hanya fasilitas untuk pemustaka penyandang disabilitas masih terbatas, sehingga disiasati dengan penanganan pelayanan secara khusus oleh petugas maupun pustakawan.

**B.Temuan-Temuan Penelitian.** Melalui langkah-langkah penelitian yang telah dilakukan, ditemukan fenomena-fenomena baru yaitu: (1) Petugas perpustakaan berbasis RFID di Dispusipda Jawa Barat terdiri dari Pustakawan atau petugas PNS dan TPLP (Tenaga Pengelolaan Layanan Perpustakaan). (2) Sistem kerja yang diterapkan di perpustakaan Dispusipda Jawa Barat untuk TPLP (Tenaga Pengelolaan

Layanan Perpustakaan), menganut sistem *rolling* berasaskan keadilan. Pada dasarnya asas keadilan yang diterapkan dalam pembagian kerja secara *rolling* sebagai bukti keharmonisan petugas satu sama lain; (3) Beban kerja setiap ruangan berbeda-beda; (4) Terdapat 10 budaya malu aparatur; (5) Secara konsisten Perpustakaan Umum Dispusipda Jawa Barat mengadakan pelatihan secara teori, teknis, tendem pasif, tendem aktif, sampe bisa mengoprasikan pelayanan peprustakaan berbasis RFId sendiri secara bertahap kepada setiap petugas atau pustakawan, guna memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan; (6) Terdapat beberapa sarana yang disediakan untuk permohonan informasi publik dengan disediakan prosedurnya, juga sarana untuk menampung pendapat, masukan, maupun kritikan dari pemustaka secara langsung maupun sarana yang disediakan lewat media sosial; (7) Setiap jenis pelayanan dilengkapi dengan SOP masing-masing yaitu terdiri dari SOP Pembuatan kartu anggota, SOP Peminjaman buku, SOP pengembalian buku, SOP Layanan Membaca, dan SOP melaksanakan layanan OPAC Terpadu; (8) Belum dilakukan pelatihan *service*, pelatihan *attitude*, pelatihan sistem dan pemahaman Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFId; (8) Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat memfasilitasi kunjungan instansi sekolah, serta memberikan pelayanan khusus untuk pemustaka penyandang disabilitas.

**C.Keterbatasan Penelitian.** (1) Kegiatan wawancara hanya dilakukan sebanyak tiga kali pertemuan, dengan waktu terbatas, hal ini atas izin dari pihak perpustakaan Dispusipda Jawa barat; (2) Peneliti kesulitan untuk mencari buku mengenai sistem RFId di perpustakaan-perpustakaan sekitar. Sehingga disiasati dengan jurnal dan buku elektronik; (3) Dalam penelitian ini parameter kajian masih terbatas, sehingga masih ada beberapa hal yang belum dicakup dalam pembahasan secara mendalam dan masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Sehingga keterbatasan ini memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam penelitian selanjutnya. (4) Penelitian ini belum mencakup aspek-aspek lain yang detail yang merupakan faktor penting, maka untuk lanjutan penelitian ini diharapkan lebih mengembangkan kepada aspek budaya organisasi, kebijakan publik, aspek psikologis personalitas pegawai; (5) Penelitian ini juga hanya berobjekan di Dispusipda Provinsi Jawa Barat dan data yang digunakan adalah 4 (empat) tahun 2013, 2014, 2015, dan tahun 2016), sehingga belum dapat dilakukan analisis yang lebih komprehensif. Untuk itu pada penelitian-penelitian selanjutnya perlu adanya penambahan data baik untuk kurun waktu maupun untuk jumlah objek (Dinas yang diteliti).

## SIMPULAN

Dalam upaya mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) di Dinas Perpustakaan, berdasarkan lima dimensi diperoleh kesimpulan bahwa permasalahan lokasi perpustakaan yang tidak strategis, telah diupayakan penanganan dengan adanya program perpustakaan keliling, sedangkan untuk 1% dari 100% petugas yang belum mampu dalam mengoprasikan system RFId, hal tersebut ditangani dengan adanya sistem *rolling* oleh petugas TPLP.

Begitupun untuk gangguan data dan gangguan jaringan sistem RFId, diatasi dengan adanya petugas yang memiliki kualifikasi kerja sesuai dengan permasalahan sistem RFId tersebut, atau dengan melakukan pelayanan perpustakaan secara manual sementara sampai sistem pulih kembali. Sehingga ketiga permasalahan tersebut, tidak ditemukan keberadaannya di lapangan. Berbanding terbalik dengan pernyataan tersebut, untuk tiga permasalahan lainnya, yang dituangkan dalam identifikasi masalah penelitian ditemukan benar adanya, dimana: (1) Fasilitas ruang pembuatan kartu anggota yang masih tidak proporsional, dikarenakan keterbatasan ruangan; (2) Fasilitas membaca dan sistem peminjaman buku untuk pemustaka penyandang disabilitas masih terbatas; (3) Kurang transparansi mengenai alokasi biaya keterlambatan buku.

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut (1) Perlu perbaikan ruangan pembuatan kartu anggota perpustakaan yang proporsional, mengingat peminat anggota perpustakaan semakin hari semakin meningkat; (2) Perlu menyediakan ruangan baca khusus pemustaka

penyandang disabilitas, dengan dilengkapi bahan pustaka yang memadai; (3) Dispusipda Jawa Barat perlu memberikan penjelasan dalam bentuk banner maupun papan informasi, terkait pengalokasian biaya denda keterlambatan buku, untuk menghindari prasangka buruk dari pihak lain, khususnya pemustaka; (4) Pihak Dispusipda Jawa Barat harus segera mengadakan pelatihan *service*, pelatihan *attitude*, pelatihan sistem dan pemahaman Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk seluruh petugas atau pustakawan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Teks :

- Anggara, Sahya. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Black, James. dan, Champion J, Dean. (2009) *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.
- Engkus. (2017). *Administrasi Kepegawaian Indonesia Pada Sektor Publik (Dalam Pendekatan Aparatur Sipil Negara)*. Bandung : FISIP UNPAS PRESS.
- Engkus. (2017) “Implementasi Undang-undang Perdagangan : Implikasinya Dalam Kebijakan Pengendalian Harga Kebutuhan Pokok Masyarakat” dalam *Jurnal LITIGASI* 18 (1). pp. 1-144. UNPAS. Bandung.
- Engkus. (2017) “Budaya *Panengen* Sebagai Representasi Simbolik Kepemimpinan Desa Cikalong” dalam *Jurnal Ilmiah seni dan budaya Panggung* Vol.27 No.2 Juni 2017. Bandung: ISBI Bandung.
- Harbani Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hermawan, R. dan, Zen, Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Juniari dan Achmad Sodik. (2012). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Kencana, Inu. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Lasa, Hs. (2013). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak.
- Moenir, HAS. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pandian, Paul. (2001). *RFId For Libraries A partical Guide*. New Delhi : Chandos Publishing
- Santosa, Pandji. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung : Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi penelitian bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sutarno, NS. (2006). *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto
- Syafri, Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

### Peraturan Perundang-Undangan:





Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Pasal 3 tentang Perpustakaan.

Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 17 Pasal 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah

Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011.

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 99 Tahun 2015 tentang Pakaian Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

### **Dokumen :**

Proposal Sinovik DISPUSIPDA JAWA BARAT 2017

RFId System Presentation DISPUSIPDA JAWA

### **BARAT Skripsi :**

Putra, Adhitya, Meidi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran. FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Riyadi, Arvan, Fahmi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Aipasha, Rian, Jeji, Muhammad. (2012). Efektivitas Radio Frequency Identification (RFId) di Kelompok Layanan Terbuka Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang

Jundiah. (2015). Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

### **Jurnal :**

Engkus. (2013) Hubungan Antara Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai: Studi pada Organisasi Perangkat Daerah di Wilayah Metropolitan Bandung. Dalam *Jurnal Ilmiah Focus Magister Administrasi*, ISSN 2089-4112, Vol 4 No1 Februari 2015 .UPMI Medan. Halaman (3), 1-11.

Engkus. (2017) Kepuasan Kerja Dalam Kajian Administrasi Publik. Dalam *Jurnal Demokrasi. Politik dan Kebijakan Publik*. Halaman. (9). Halaman. 1-25.

Engkus. (2016) Administrasi Publik Dalam Perspektif Ekologi. Dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. (1). Halaman 91-101.

Santoso. (2014) Perencanaan dan Pembuatan Aplikasi Perpustakaan Berbasis *RFId*. Dalam *Jurnal Teknologi dan Industri* Vol. 3 (1). Halaman 48.

Supriyono. (2010) Penerapan Aplikasi RFID di Bidang Perpustakaan". Halaman 8.

Maryono. (2005) Dasar-dasar Radio Frequency Identification (RFID) Yang Berpengaruh Di Perpustakaan.

Dalam *Jurnal Media Informasi*. Vol. XIV (20). Halaman 19.

Yogi, Imanudin. (2017) .Kualitas Pelayanan Peprustakaan di Badan Peprustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Vol 2 (1). Halaman 21.

### **Internet :**

<http://dispusipda.jabarprov.go.id/>. (Tanggal 11 November 2017)

[www.kemenkeu.go.id/apbn2017](http://www.kemenkeu.go.id/apbn2017) (Tanggal 10 September 2017)